



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL

APLICACIÓN DE GESTION POR PROCESOS PARA MEJORAR LA  
CALIDAD EN EL MONTAJE INDUSTRIAL EN LA EMPRESA  
ABANTIA S.A

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO  
INDUSTRIAL.

**AUTOR:**

KAREN ESTHER RICRA LOZANO

**ASESOR:**

ING. RONALD DAVILA LAGUNA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

LIMA – PERÚ

2016

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Mg. Guido Rene Suca Apaza  
PRESIDENTE DEL JURADO

---

Mg. Marcos Antonio Meza  
SECRETARIO DEL JURADO

---

Mg. Ronald Davila Laguna  
VOCAL DEL JURADO.

## **DEDICATORIA**

A mis señores padres Javier y Sonia, por su apoyo para poder cumplir mi meta estaré eternamente agradecida, a ellos dedico todo el esfuerzo y dedicación.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los profesionales de la Universidad César Vallejo, por el compromiso asumido con nuestra formación académica. A la Dirección de oficina técnica perteneciente a la Dirección General de Abantia S.A por la oportunidad brindada para asumir el puesto de la jefatura de gestión para la calidad en el proyecto de ampliación para la refinería la pampilla en Ventanilla Callao el cual vengo desempeñando desde el año 2010

Karen E. Ricra Lozano.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Karen Esther Ricra Lozano con DNI N° 43986764, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideras en el Reglamento de Grado y Título de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Por el cual, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, octubre del 2016.

-----  
Karen Esther Ricra Lozano  
DNI: 43986763

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “APLICACIÓN DE GESTION POR PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD EN EL MONTAJE INDUSTRIAL DE LA EMPRESA ABANTIA S.A”, la cual someto a vuestra consideración, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional Ingeniero Industrial.

La presente tesis fue desarrollada en base a los conocimientos y experiencia obtenida como estudiante y trabajador, tanto en el campo universitario como en el campo de investigación, reforzando la información con fuentes bibliográficas revisadas sobre la materia y orientaciones recibidas sobre el particular. Esta tesis está compuesta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

La presente investigación tiene como objetivo Evaluar en qué medida gestión por procesos mejora la calidad del montaje industrial de la empresa Abantia S.A.

EL Autor.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	xi
CAPITULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	2
1.2 TRABAJOS PREVIOS	11
1.3 TEORIAS RELACIONADAS	18
1.3.1 MARCO TEÓRICO	18
1.3.2 MARCO CONCEPTUAL	31
1.4 FORMULACIÓN AL PROBLEMA	32
1.4.1 PROBLEMA GENERAL	32
1.4.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS	32
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	32
1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEORICA	32
1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	33
1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLOGICA	33
1.5.4 JUSTIFICACIÓN SOCIAL	33
1.6 HIPÓTESIS	34
1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL	34
1.6.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS	34
1.7 OBJETIVOS	34
1.7.1 OBJETIVOS GENERAL	34
1.7.2 OBJETIVO ESPECIFICOS	34
CAPÍTULO II MÉTODO	35
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	36
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	37
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
2.3.1 Población	39
2.3.2 Muestra	39
2.3.3 Unidad de análisis	39

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
2.4.1 Validación y confiabilidad del instrumento	40
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	41
2.6 ASPECTOS ÉTICOS	42
CAPÍTULO III RESULTADOS	43
3. PERIODO DE APLICACIÓN DE MEJORA	44
3.1 ANALISIS DESCRIPTIVOS	60
3.1.2 VARIABLE DEPENDIENTE -DIMENSIÓN 1: CARACTERÍSTICAS	64
3.1.3 VARIABLE DEPENDIENTE – DIMENSIÓN 2: AUSENCIA DE DEFICIENCIAS	67
3.2 ANALISIS INFERENCIAL VARIABLE DEPENDIENTE	70
3.2.1 PRUEBA DE HIPOTESIS VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD	70
3.2.2 ANALISIS INFERENCIAL PRUEBA DE HIPÓTESIS VARIABLE DIMENSIÓN 1: CARACTERÍSTICAS	74
3.2.3 VARIABLE DEPENDIENTE – DIMENSIÓN 2: AUSENCIA DE DEFICIENCIA	78
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN	81
CAPITULO V CONCLUSIONES	84
CAPÍTULO VI RECOMENDACIONES	87
CAPITULO VII REFERENCIAS	89
ANEXOS	91



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Hallazgos detectados en el sistema de gestión	9
Tabla 2	Dimensiones	29
Tabla 3	Operalización de Variable Independiente: Gestión por Procesos	37
Tabla 4	Operalización de Variable Independiente: Gestión por Procesos	38
Tabla 5	Métodos de análisis de datos.	42

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ubicación geográfica de centro de operaciones	3
Ilustración 2 Dirección General de ABANTIA – Proyecto RLP21 Refinería La Pampilla	4
Ilustración 3 Sede principal Abantia Sant Boi de Llobregat Madrid - España	4
Ilustración 4 Diagrama de Pareto por tipos de Hallazgo	9
Ilustración 5 Diagrama Ishikawa	10
Ilustración 6 Mapa de procesos	21
Ilustración 7 identificación de Mapa de procesos Para el Montaje industrial	22
Ilustración 8 Esquema de descripción de procesos a través de diagramas y fichas	23
Ilustración 9 Diagrama de procesos ISO 9000	24
Ilustración 10 Ciclo de Mejora Continua PDCA	26
Ilustración 11 Dimensiones de la Calidad	30
Ilustración 12 Elevación de carga grúa 55 Ton	46
Ilustración 13 Elevación de carga grúa 50 Ton	48
Ilustración 14 ARREGLOS DE ESTRUCTURAS DE ATADO	49
Ilustración 15 Imágenes de preventivas para evitar vuelcos	50
Ilustración 16 Imágenes de Proceso de Apriete	51
Ilustración 17 Imágenes Antes de Apriete	52
Ilustración 18 Imágenes Después de Apriete	53
Ilustración 19 Tabla Valore de Apriete	54
Ilustración 20 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES Y PUNTOS DE INSPECCION	56
Ilustración 21 FICHA DE PROCESO DE TORQUEO	57
Ilustración 22 FICHA DE PROCESO DE TOPOGRAFIA	58
Ilustración 23 FICHA DE PROCESO DE LIBERACIÓN DE ESTRUCTURA	59

## RESUMEN

“Aplicación de gestión por procesos para mejorar la calidad en el montaje industrial en la empresa ABANTIA S.A”, es el título de la investigación que tiene por objetivo general determinar en qué medida la aplicación de la gestión por procesos mejora la calidad en el montaje industrial de la empresa Abantia S.A

02 aspectos importantes como lo son: Gestión por procesos en 04 etapas las cuales son: Identificación de procesos; Descripción de procesos, Medición de los procesos; Mejora de procesos. Calidad con dos etapas: Características, ausencia de deficiencias.

La investigación obedece el siguiente marco metodológico; Tipo: aplicada, descriptivo, explicativo. Diseño: cuasi-experimental. Población: N 16 Muestreo Probabilístico. Instrumento de recolección de datos: Ficha de Control.

La conclusión que se llegó en esta investigación fue que al Aplicar la gestión por procesos mejora la calidad del servicio del montaje industrial en la empresa Abantia. S.A. pudiendo así llegar a los compromisos contractuales del proyecto de ampliación de la refinería la Pampilla. Repsol.

Palabras claves: Gestión, Proceso, Calidad, Aplicación, mejora continua.

## **ABSTRACT**

"Application of management by processes to improve the quality in the industrial construction in the company ABANTIA SA", is the title of the research that has for general objective to analyze to what extent the application of the management by processes improve the quality in the industrial assembly from the company Abantia S.A.

02 most important as they are: Process management in 04 stages the causes: Process identification; Description of processes, Process measurement; Process improvement. Quality with two stages: Characteristics, absence of deficiencies.

The research follows the following methodological framework; Type: applied, descriptive, explanatory. Design: quasi-experimental. Population: N 16 Probabilistic Sampling. Instrument of data collection: Control sheet.

The conclusion found in the research was that the application of the management of processes to improve the quality of the industrial assembly service in the company Abantia. S.A. Thus, being able to reach the contractual commitments of the project of extension of the refinery of the Pampilla, Repsol.

Keywords: Management, Process, Quality, Application, continuous improvement